



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Evaluación de la calidad de gestión en el servicio de  
emergencias del CAP III Huaral – ESSALUD, periodo  
abril – junio 2014**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTORA:**

M.C. Angela Jessica, Córdova Malca

**ASESORA:**

Mgtr. Oriana Rivera Lozada

**SECCIÓN**

Ciencias empresariales y médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Calidad de las prestaciones asistenciales

**PERÚ - 2015**

## **Página del Jurado**

---

Presidente: Estrella Esquiágola Aranda

---

Secretario: Emil Beraún Beraún

---

Vocal: Oriana Rivera Lozada

## **Dedicatoria**

Al único y misericordioso Dios, A mi  
amado esposo Jesús Angel.

A nuestros tesoros Mathías Narobe y  
Sofía Valentina.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por permitirme realizarme profesionalmente; por conducirme y enseñarme el valor del tiempo en familia en el trabajo en los estudios y hasta en el de recreación. Porque, da entendimiento al que escudriña y busca su verdad. Abba Padre.

A mi amado esposo e hijos por su comprensión y ayuda activa con sus gestos y demostraciones de cariño en mis desvelos.

A la Universidad César Vallejo por hacer que la buena educación sea accesible a una raza diferente con deseos de superación que forjan el camino a la reforma de un Perú mejor para todos.

***La autora***

### **Declaración jurada**

Yo, Angela Jessica Córdova Malca, estudiante del Programa Gestión en los Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 15738286, con la tesis titulada “Evaluación de la calidad de gestión en el servicio de emergencia del CAP III Huaral, periodo abril-junio 2014”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 11 de Febrero de 2015

---

Angela Jessica Córdova Malca  
15738286

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

Presento la tesis titulada “Evaluación de la Calidad de Gestión en el Servicio de Emergencia del CAP III Huaral – Essalud, periodo abril – junio de 2014”. Con la finalidad de evaluar la calidad de gestión del servicio de emergencia según las dimensiones de estructura, procesos y resultados. En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado académico de Magister con mención en Gestión de los Servicios de Salud.

El documento consta de seis capítulos: Introducción, marco metodológico, resultados, discusión, conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas.

***La autora***

## Índice

	Pág.
<b>CARÁTULA</b>	i
<b>PAGINAS PRELIMINARES</b>	
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
<b>RESUMEN</b>	x
<b>ABSTRACT</b>	xi
<b>I. INTRODUCCION</b>	12
1.1 Antecedentes	14
1.2 Marco Teórico	18
1.3 Justificación	25
1.4 Problema	25
1.4.1 Realidad problemática	25
1.4.2 Formulación del problema	26
1.5 Objetivos	26
<b>II. MARCO METODOLOGICO</b>	27
2.1 Variables	28
2.2 Operacionalización de variables	28
2.3 Metodología	32
2.4 Población, muestra y muestreo	32
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
2.6 Métodos de análisis de datos	35
<b>III. RESULTADOS</b>	39
<b>IV. DISCUSION</b>	65
<b>V. CONCLUSIONES</b>	69
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	71
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	72
<b>ANEXOS</b>	74
Matriz de Consistencia	75
Formato n.º 1 Verificación de la implementación y cumplimiento de la “Normativa para la organización y funcionamiento del Sistema de Emergencia y Urgencias del Seguro de Salud – Essalud”.	77
Formato n.º 2 Formato de Auditoria de Calidad de registro de la atención médica en Emergencia del CAP III Huaral - Essalud	81
Formato n.º 3 Encuesta para evaluar la Satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia	82
Formato n.º 4 Encuesta de Satisfacción de Personal de Salud	85

## Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Área Asistencial.	39
Tabla 2	Área Administrativa	40
Tabla 3	Áreas de apoyo y servicio	41
Tabla 4	Elementos	42
Tabla 5	Del ingreso y admisión de pacientes al servicios de emergencia.	43
Tabla 6	Exámenes auxiliares e imágenes	44
Tabla 7	Equipos biomédicos.	45
Tabla 8	Porcentaje de pacientes atendidos por emergencia por número total de consultas médicas	46
Tabla 9	Atenciones por prioridades periodo abril – junio 2014 en el Servicio de Emergencia del CAP III Huaral.	48
Tabla 10	Porcentaje de pacientes con estancia menores o iguales a 24 horas.	49
Tabla 11	Porcentaje de Satisfacción del usuario externo. Matriz de Mejora – Aplicativo Servqual modificado	56



## Índice de figuras

	Pág.
Figuras 1      Porcentaje de Satisfacción del usuario externo Dimensión: Fiabilidad.	47
Figuras 2      Porcentaje de Satisfacción del usuario externo. Dimensión: Capacidad de Respuesta	50
Figuras 3      Porcentaje de Satisfacción del usuario externo. Dimensión: Seguridad	51
Figuras 4      Niveles de las dimensiones de la variable formación en valores	52
Figuras 5      Porcentaje de Satisfacción del usuario externo. Dimensión: Empatía	53
Figuras 6      Porcentaje de Satisfacción del usuario externo. Dimensión: Aspectos Tangibles	54
Figuras 7      Porcentaje de Satisfacción del usuario externo. Global dimensiones	55
Figuras 8      Porcentaje de Insatisfacción del usuario interno. Apreciación de los Trabajadores sobre su trabajo actual	57
Figuras 9      Porcentaje de Insatisfacción del usuario interno. Apreciación del trabajador sobre el trabajo en general	58
Figuras 10      Porcentaje de Insatisfacción del usuario interno. Interacción con el jefe inmediato	59
Figuras 11      Porcentaje de Insatisfacción del usuario interno. Oportunidad de progreso	60
Figuras 12      Porcentaje de Insatisfacción del usuario interno. Remuneraciones e incentivos	61
Figuras 13      Porcentaje de Insatisfacción del usuario interno. Interrelación con su trabajo	62
Figuras 14      Porcentaje de Insatisfacción del usuario interno. Ambiente de trabajo	63

## Resumen

En la investigación titulada “Evaluación de la calidad de gestión en el servicio de emergencia del CAP III Huaral-Essalud, periodo abril-junio 2014”, tuvo como objetivo determinar la calidad de gestión prestada por el servicio de emergencia en la mejora de la atención en el CAP III Huaral, en sus tres dimensiones estructura, procesos y resultados. Utilizó una metodología descriptiva, basada en la aplicación de listas de chequeos y encuestas. Para la evaluación de la satisfacción del usuario externo se utilizó el método Servqual modificado en una muestra de 95 pacientes, para el procesamiento de los datos estadísticos se utilizó el programa Excel 2010 y SPSS v. 22. Se concluyó que se encuentra “EN PROCESO” de implementación de la Norma Técnica de Salud para la organización y funcionamiento del servicio de emergencia del CAP III Huaral; de la eficiencia en el servicio de emergencia se determinó que el incremento en la demanda de atenciones en emergencia podrían ser resueltos en consultorios externos; así como, que existe un inadecuado registro en las historias clínicas de emergencia; asimismo, de los resultados de la calidad de atención en el servicio de emergencia se obtuvo que se atendió por el periodo de abril a junio un 91% con prioridad III o urgencia menor, los pacientes que requirieron permanecer en Sala de observación no requirieron de más de 24 horas para ser referidos a un establecimiento de mayor resolución para su tratamiento o solución del problema de salud por el cual ingresaron al servicio; sin embargo, el grado de satisfacción del usuario interno como externo no superó el valor esperado por acuerdo de gestión y norma técnica respectivamente.

**Palabras claves:** servicio de emergencia, calidad, satisfacción del usuario interno y externo.

## **Abstract**

In the research entitled "Evaluation of the quality of management in the service of emergency of the CAP III Huaral-Essalud, period April-June 2014", had intended to determine the quality of management by the emergency service in improving care in the CAP III Huaral, in its three dimensions structure, processes and results. It used a descriptive methodology, based on the application of lists of checks and surveys. The method was used for the evaluation of the satisfaction of the external user Servqual modified in a sample of 95 patients, for the processing of statistical data was used SPSS and Excel 2010 program v. 22. It was concluded that it is "In the process" of implementation of the technical standard of health for the Organization and functioning of the CAP III Huaral emergency service; efficiency in the emergency service, it was determined that the increase in the demand for care in emergency could be resolved in outpatients; as well as that there is an inappropriate registry in records of emergency; also, the results of the quality of care in the emergency service was obtained that it was answered for the period of April to June on a 91% with priority III or less urgent, patients who required to remain in observation room did not require more than 24 hours to be referred to an establishment of higher resolution for their treatment or solution to the problem of health which entered service; However, the degree of satisfaction of internal users and external did not exceed the value expected by management and technical standard agreement respectively.

**Key words:** service of emergency, quality, satisfaction of the users internal and external.